

ABSTRAKSI

Judul Skripsi : ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA KA. ARGO MURIA DAN KA FAJAR UTAMA BISNIS PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IV SEMARANG

Nama : Ardianto aryo

NIM :

Program Studi : Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro

Kebutuhan masyarakat akan transportasi semakin tinggi salah satunya adalah kereta api. Pemilihan jasa layanan kereta api sebagai alternatif transportasi tidak hanya dilihat dari fasilitas yang diberikan, namun juga menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak perusahaan terhadap kebutuhan dari pelanggan, peranan pelanggan sangatlah penting, hal ini menyebabkan perlu bagi perusahaan untuk tetap menjaga kepuasan dari para pelanggan, agar mereka tetap bersedia menjadi pelanggan yang loyal.

Permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah dalam 3 tahun terakhir dari 2005-2007 jumlah pelanggan KA Argo Muria dan KA Fajar Utama Bisnis mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pelanggan, atas pelayanan PT Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang. Ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), kepedulian (*empaty*) Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui posisi tingkat kepuasan pelanggan dalam sebuah diagram kartesius dan menggunakan uji chi kuadrat (χ^2) dua sampel. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif. Sampel adalah pelanggan KA Argo Muria sebanyak 98 responden dan KA Fajar Bisnis 99 responden.

Dari hasil perhitungan diperoleh tingkat kesesuaian KA Argo Muria 89.15% dan KA Fajar Bisnis 92.89% hasil uji chi kuadrat (χ^2) dua sampel dengan bantuan crosstab diperoleh $12.962 > 9.4900$ pada tingkat signifikansi 5% sehingga H_a diterima. Dan H_0 ditolak karena Chi kuadrat hitung lebih besar daripada tabel. maka Terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), kepedulian (*empaty*) antara penumpang KA Argo Muria dengan perbandingan KA Fajar Bisnis.

PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang disarankan agar pelayanan perlu ditingkatkan dengan melakukan peremajaan terhadap kereta dan menambah jumlah karyawan pada hari-hari tertentu atau dengan memberikan pengawasan khusus dari pihak TNI/ POLRI terutama pada hari-hari besar. Perusahaan juga perlu melakukan pendidikan pelatihan kepada para karyawannya.